

## RELATÓRIO 2013 - OUVIDORIA-GERAL DA UFPE

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco foi instituída, através da Resolução N° 3/2012, do Conselho Universitário da UFPE, com a finalidade de promover ações preventivas e corretivas, relacionadas às atividades institucionais das unidades acadêmicas e administrativas, assegurando o respeito aos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária e da comunidade externa.

Atualmente, além da Ouvidoria-Geral, a UFPE possui mais cinco Ouvidorias Setoriais: Ouvidoria do CAV; Ouvidoria do CCEN; Ouvidoria do CCSA; Ouvidoria do HC; Ouvidoria do SIB. Todas as Setoriais encontram-se sob a coordenação técnica da Ouvidoria-Geral, assegurando-se a autonomia e independência funcional de cada uma delas.

Durante o ano de 2013 foram recebidas diversas demandas às ouvidorias, entre solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios. Atualmente, essas demandas são recebidas pessoalmente, por telefone, carta ou por meio eletrônico (e-mail). Entretanto, está em desenvolvimento, junto com o Núcleo de Tecnologia e Informação/NTI, um programa de gestão que atenderá às necessidades das ouvidorias de modo integrado. A previsão é que esta ferramenta, denominada OuveUFPE, esteja disponível na página da Universidade já no primeiro semestre de 2014, melhorando a efetividade da gestão e facilitando o acesso das comunidades universitária e externa.

O quantitativo das demandas às Ouvidorias da UFPE encontra-se na tabela em anexo.

### TABELA DAS DEMANDAS ÀS OUIDORIAS - 2013

OUIDORIAS		NOME OUIDOR	LOCALIZAÇÃO	DEMANDAS	
				TIPO	QUANT
G E R A L	Ouvidoria-Geral	Prof. Ivan Vieira de Melo	Reitoria da UFPE (ouvidoriageral@ufpe.br)	Solicitação	4
				Denúncia	18
				Reclamação	54
				Sugestão	3
				Elogio	1
				<b>Total</b>	<b>80</b>
S E T O R I A I S	Ouvidoria do CAV	Profª Simoni Rabelo Cunha	Centro Acadêmico de Vitória/ Vitória de Santo Antão (cunha.simoni@hotmail.com)	Solicitação	8
				Denúncia	0
				Reclamação	1
				Sugestão	0
				Elogio	0
				<b>Total</b>	<b>9</b>
	Ouvidoria do CCEN	Profª Ana Paula Paim	Centro de Ciências Exatas e da Natureza (ouvidoria.ccen@ufpe.br)	Solicitação	1
				Denúncia	1
				Reclamação	1
				Sugestão	0
				Elogio	0
				<b>Total</b>	<b>3</b>
	Ouvidoria do CCSA	Cláudia Albuquerque	Centro de Ciências Sociais Aplicadas (ouvidoriaccsa@ufpe.br)	Solicitação	4
				Denúncia	2
				Reclamação	6
				Sugestão	0
				Elogio	0
				<b>Total</b>	<b>12</b>
	Ouvidoria do HC	Isabel Cristina de Freitas Barros	Hospital das Clínicas (ouvidoriahc@ufpe.br)	Solicitação	56
				Denúncia	4
				Reclamação	579
Sugestão				6	
Elogio				13	
<b>Total</b>				<b>658</b>	
Ouvidoria do SIB	Lílian Siqueira de Melo	Biblioteca Central (ouvidoriasib@ufpe.br)	Solicitação	62	
			Denúncia	7	
			Reclamação	132	
			Sugestão	7	
			Elogio	10	
			<b>Total</b>	<b>218</b>	